

**HUBUNGAN HARGA, LOKASI DAN FASILITAS DENGAN
KEPUASAN PENGHUNI PADA PKP APARTEMEN
SURABAYA**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

Nama : Sulistyowati

NIM : 01212008

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN - FAKULTAS EKONOMI DAN
BISNIS
UNIVERSITAS NAROTAMASURABAYA
2016**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Sulistyowati

NIM : 01212008

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul :

“HUBUNGAN HARGA, LOKASI DAN FASILITAS DENGAN KEPUASAN PENGHUNI PADA PKP APARTEMEN SURABAYA” adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari Skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan Saya tidak benar, maka Saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanannya).

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Surabaya, 6 Agustus 2016

Pembuat pernyataan,

Materei Rp.6000,-

Sulistyowati

NIM : 01212008

PERSETUJUAN SKRIPSI

HUBUNGAN HARGA, LOKASI DAN FASILITAS DENGAN KEPUASAN PENGHUNI PADA PKP APARTEMEN SURABAYA

DIAJUKAN OLEH:
SULISTYOWATI
01212008

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

DOSEN PEMBIMBING,

(SENGGURUH NILOWARDONO, SE, M.Si) TANGGAL 6 AGUSTUS 2016

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN,

(I GEDE ARIMBAWA, SE, MM)

TANGGAL 6 AGUSTUS 2016

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

TELAH DIUJI DAN DIPERTAHANKAN

PADA HARI SABTU , TANGGAL 06 AGUSTUS 2016

Judul Skripsi : **HUBUNGAN HARGA, LOKASI, DAN
FASILITAS DENGAN KEPUASAN PENGHUNI
PADA PKP APARTEMEN SURABAYA.**

Disusun Oleh : Sulistyowati
NIM : 01212008
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Prodi : Manajemen
Perguruan Tinggi : Universitas Narotama Surabaya

Dihadapan Team Penguji :

1. Drs. Ec. R. Agus Baktiono, MM

2. Sengguruh Nilowardono, SE, M.Si

3. I Gede Arimbawa, SE, MM

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Narotama Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sulistyowati
NIM : 01212008
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Jenis karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Narotama Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : **“HUBUNGAN HARGA, LOKASI DAN FASILITAS DENGAN KEPUASAN PENGHUNI PADA PKP APARTEMEN SURABAYA”**, beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Narotama berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Surabaya
Pada tanggal : 6 Agustus 2016
Yang Menyatakan

Meteri Rp.6000

(Sulistyowati)
01212008

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul : ***“Hubungan Harga, Lokasi dan Fasilitas dengan Kepuasan Penghuni pada PKP Apartemen Surabaya”***.

Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Ekonomi program Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Narotama.

Selama penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, penulis tidak luput dari kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Hj. Rr. Iswachyu Dhaniarti, D.S, ST, PhD, selaku Rektor Universitas Narotama Surabaya.
2. Bapak Prof. Soebandi, SE, Ak, CA, CPA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Narotama Surabaya.
3. Bapak I Gede Arimbawa, SE, MM, selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Narotama Surabaya dan juga sebagai Dosen Penguji yang bersedia membantu dan memberi banyak masukan yang bermanfaat bagi saya.
4. Bapak Sengguruh Nilowardono, SE, M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.

5. Bapak Drs. Ec. R. Agus Baktiono, MM. selaku Ketua Dosen Penguji yang bersedia membantu dan memberi banyak masukan yang bermanfaat bagi saya.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Narotama Surabaya yang telah memberikan tambahan ilmu kepada peneliti selama perkuliahan.
7. Suami saya tercinta Shandy Christianto dan buah hati kami tersayang Kenshin Aryasatya Putra Shansu, terimakasih atas segala dukungan baik Moril maupun materiil serta doanya selama pengerjaan skripsi.
8. Kedua orang tua saya, Ayahanda Salim dan Ibunda Sulasmi, Ibu Suprpti dan adik saya beserta suami dan anaknya (Lani Srihandayani, Dedi Kristiawan, Gwen Aceline Kristiawan Boen Kong), terimakasih atas segala dukungan baik Moril maupun materiil serta doanya selama pengerjaan skripsi.
9. Bapak/Ibu dosen, staf, karyawan di lingkungan Universitas Narotama Surabaya, yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi.
10. Rekan-rekan seangkatan dan semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, semoga Allah SWT senantiasa membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu, serta Penulis berharap semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Surabaya, 06 Agustus 2016

Penulis

ABSTRAK

HUBUNGAN HARGA, LOKASI DAN FASILITAS DENGAN KEPUASAN PENGHUNI PADA PKP APARTEMEN SURABAYA

Oleh:
Sulistiyowati

Dosen Pembimbing:
Sengguruh Nilowardono, SE, M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara harga, lokasi dan fasilitas yang diberikan dengan kepuasan penghuni pada PKP Apartemen Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian *survey*. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah digunakan dalam penelitian ini adalah *simple random sampling*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Data dianalisis dengan rumus korelasi *rank spearman*. Sebelum data dianalisis, perlu diadakan pengujian persyaratan analisis data yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji linieritas dengan menggunakan program *SPSS 16 for windows*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga, lokasi dan fasilitas berhubungan secara positif dan signifikan dengan kepuasan penghuni PKP Apartemen Surabaya. Dalam uji korelasi Rank Spearman didapatkan hasil bahwa lokasi memiliki hubungan paling besar dengan nilai r_s sebesar 0,709, harga menduduki urutan kedua dengan nilai r_s sebesar 0,658 sedangkan fasilitas menduduki urutan terakhir dengan nilai r_s sebesar 0,578. Hasil penelitian juga menunjukkan hasil dari uji t pada masing-masing variabel. Untuk variabel harga (X_1) memiliki t_{hitung} sebesar 8,606, variabel lokasi (X_2) memiliki t_{hitung} sebesar 9,799, sedangkan variabel fasilitas (X_3) memiliki t_{hitung} sebesar 6,904. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel harga, lokasi dan fasilitas berhubungan signifikan secara parsial dengan kepuasan penghuni PKP Apartemen Surabaya. Hal ini terlihat pada nilai t_{hitung} pada masing-masing variabel independennya lebih besar daripada nilai t_{tabel} .

Kata kunci: *Harga, Lokasi, Fasilitas, Kepuasan Penghuni.*

ABSTRACT

RELATION OF PRICE, LOCATION AND FACILITY WITH OCCUPANT SATISFACTION AT PKP APARTMENT SURABAYA

By :
Sulistyowati

Advisor Lecturer :
Sengguruh Nilowardono, SE, M.Si

This study aims to determine the relationship between price, location and facilities provided of occupant satisfaction by the PKP Apartment in Surabaya. This study uses a quantitative approach to the design of survey research. The sampling technique was used in this study is simple random sampling. Data were analyzed with the Rank Spearman Correlation analysis. Before the data were analyzed, there should be testing of the data analysis requirements, namely validity test, reliability test, normality test, and linearity test using SPSS 16 for windows. The results showed that the price, location and facilities related positively and significantly with occupant satisfaction PKP Apartment Surabaya. In the Rank Spearman Correlation test showed that the location has the greatest correlation with the value of r_s at 0.709, second place is price with the value of r_s at 0.658, and the last place is facilities with the value of r_s at 0.578. The results also show the results of the t test on each variable. For the price variable (X1) has t_{hitung} of 8,606, the location variable (X2) has t_{hitung} of 9,799, while the variable facilities (X3) has t_{hitung} 6,904. It can be concluded that the variables of price, location and amenities associated with a partial significant occupant satisfaction at PKP Apartment Surabaya. This is seen in t_{hitung} on each independent variable is greater than the value t_{tabel} .

Key words : Price, Location, Facility, Occupant Satisfaction.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN.....	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Batasan Penelitian.....	10
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Rerangka Teori	15

2.2.1 Pengertian Pemasaran dan Manajemen Pemasaran.....	15
2.2.2 Konsep Pemasaran.....	16
2.2.3 Marketing Mix (Bauran Pemasaran).....	17
2.2.4 Harga.....	20
2.2.5 Lokasi.....	23
2.2.6 Fasilitas.....	28
2.2.7 Kepuasan Pelanggan.....	31
2.3 Kerangka Konsep Penelitian	38
2.4 Hipotesis	39
BAB III : METODE PENELITIAN	
3.1 Pendekatan Penelitian.....	40
3.2 Populasi dan Sampel.....	40
3.2.1 Populasi	40
3.2.2 Sampel	41
3.3 Jenis, Sumber dan Teknik Pengambilan Data	43
3.3.1 Jenis Data.....	43
3.3.2 Sumber Data	43
3.3.3 Teknik Pengambilan Data	44
3.4 Variabel dan Definisi Operasional	45
3.4.1 Variabel Penelitian	45
3.4.2 Definisi Operasional.....	46
3.5 Desain Instrumen Penelitian.....	49
3.6 Teknik Analisa Data	50

3.6.1 Pengujian Instrumen Penelitian	50
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	52
3.6.3 Analisa Korelasi <i>Rank Spearman</i>	54
3.6.4 Uji Signifikansi (Uji t)	56
BAB IV : PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	57
4.1.1 Sejarah Perusahaan	57
4.1.2 Visi, Misi dan Motto	59
4.1.3 Struktur Organisasi	60
4.1.4 Aktivitas Perusahaan	64
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	68
4.2.1 Deskripsi Responden	68
4.2.2 Deskripsi Variabel	72
4.3 Analisa Data dan Pengujian Hipotesis	78
4.3.1 Uji Validitas	78
4.3.2 Uji Reliabilitas	80
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	81
4.3.4 Analisa Korelasi Rank Spearman	85
4.3.5 Hasil Pemhujian Hipotesis Uji t	87
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	91
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	93
5.2 Saran	95

DAFTAR PUSTAKA.....	97
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	100
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perkembangan pembangunan apartemen di Surabaya tahun 2014 s.d 2015	3
Tabel 2.1	Matrik Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3.1	Desain Instrumen Penelitian.....	49
Tabel 3.2	Pedoman untuk memberikan interpretasi Koefisien Korelasi.....	55
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Status	70
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	70
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	71
Tabel 4.5	Kategori Mean dari Skor Interval.....	73
Tabel 4.6	Jawaban Responden mengenai Variabel Harga (X1).....	73
Tabel 4.7	Jawaban Responden mengenai Variabel Lokasi (X2).....	75
Tabel 4.8	Jawaban Responden mengenai Variabel Fasilitas (X3)	76
Tabel 4.9	Jawaban Responden mengenai Variabel Kepuasan Penghuni (Y).....	77
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X1), Lokasi (X2) dan Fasilitas (X3)	79
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Penghuni (Y).....	80
Tabel 4.12	Hasil Uji Reliabilitas.....	81
Tabel 4.13	Hasil Uji Normalitas.....	83
Tabel 4.14	Hasil Uji Linearitas Harga (X1), Lokasi (X2) dan Fasilitas (X3) dengan Kepuasan Penghuni (Y)	84

Tabel 4.15 Analisa Korelasi <i>Rank Spearman</i>	86
--	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Sederhana Proses Pemasaran.....	17
Gambar 2.2	Model Kepuasan/Ketidakpuasan Pelanggan.....	33
Gambar 2.3	Kepuasan Pelanggan	36
Gambar 2.4	Kerangka Berpikir Penelitian.....	38
Gambar 4.1	Jumlah Unit yang Dipasarkan oleh GPD	58
Gambar 4.2	Struktur Organisasi GPD	60
Gambar 4.3	Kurva Distribusi Uji t Hubungan Harga (X1) dengan Kepuasan Penghuni (Y).....	89
Gambar 4.4	Kurva Distribusi Uji t Hubungan Lokasi (X2) dengan Kepuasan Penghuni (Y).....	90
Gambar 4.3	Kurva Distribusi Uji t Hubungan Fasilitas (X3) dengan Kepuasan Penghuni (Y).....	91

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Persetujuan dari Perusahaan	102
Lampiran 2	Kuesioner	103
Lampiran 3	Rekapitulasi Jawaban Responden	107
Lampiran 4	Deskripsi Profil Responden	111
Lampiran 5	Mean dan Frekuensi Tabulasi Data Responden	113
Lampiran 6	Uji Validitas	124
Lampiran 7	Uji Reliabilitas	126
Lampiran 8	Uji Normalitas	132
Lampiran 9	Uji Linearitas	135
Lampiran 10	Uji Korelasi Rank Spearman	140
Lampiran 11	Tabel t	141
Lampiran 12	Tabel r	142

Kesimpulan

1. Hipotesis pertama yang menyatakan bahwa “harga berhubungan positif dan signifikan dengan kepuasan penghuni PKP Apartemen Surabaya” dapat didukung kebenarannya. Hal tersebut dipengaruhi oleh harga yang ditawarkan PKP Apartemen Surabaya sangat terjangkau untuk kalangan menengah ke atas dilihat dari lokasinya yang sangat strategis. Karena lokasinya yang sangat strategis, harga jual kembalinya (*secondary*) juga cukup tinggi, selain itu kemudahan dalam pembayaran cicilannya yang dilakukan dengan sistem inhouse dengan bunga 0% juga menjadi salah satu daya tarik.
2. Hipotesis kedua yang menyatakan bahwa “lokasi berhubungan positif dan signifikan dengan kepuasan penghuni PKP Apartemen Surabaya” dapat didukung kebenarannya. Hal tersebut dipengaruhi oleh lokasi PKP Apartemen Surabaya yang memang sangat strategis, dekat dengan fasilitas umum (kampus dan pusat perbelanjaan), didukung dengan kemudahan akses dan kenyamanan lingkungan di sekitar PKP Apartemen Surabaya.
3. Hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa “fasilitas berhubungan positif dan signifikan dengan kepuasan penghuni PKP Apartemen Surabaya” dapat didukung kebenarannya. Hal ini dipengaruhi oleh harga apartemen yang tidak terlalu mahal sehingga fasilitas yang disediakan oleh PKP Apartemen Surabaya memang kurang lengkap. Akan tetapi untuk ukuran Apartemen dengan kisaran harga tersebut, fasilitas yang disediakan oleh PKP Apartemen Surabaya sudah termasuk cukup baik.

Saran

1. Untuk penelitian selanjutnya, peneliti dapat menyertakan faktor-faktor lain untuk diuji hubungan dan pengaruhnya terhadap kepuasan penghuni.

2. Untuk penelitian selanjutnya, peneliti dapat mengkombinasikannya dengan penggunaan pertanyaan terbuka kepada responden, dengan tujuan untuk mengetahui alasan responden secara menyeluruh dibalik penilaian yang diberikan. Selain itu, rentang skala yang dalam kuesioner dapat dibuat lebih luas, seperti misalnya 1-10 dengan tujuan untuk lebih mengetahui sebaran jawaban responden.
3. Terdapat aspek dari faktor-faktor di atas yang perlu diperbaiki, khususnya terkait dengan fasilitas yang diberikan oleh PKP Apartemen Surabaya. Misalnya, dengan menambahkan fasilitas *sport centre* kepada para penghuni PKP Apartemen Surabaya.
4. Peneliti juga merekomendasikan kepada pihak PKP Apartemen Surabaya agar melakukan riset secara berkala setiap tahunnya yang bertujuan untuk memberikan masukan kepada PKP Apartemen Surabaya mengenai hal-hal apa yang masih perlu ditingkatkan dan hal-hal apa yang harus dipertahankan dalam memberikan kepuasan terhadap penghuni.

DAFTAR PUSTAKA

- Amirin, Tatang M. 2011. *“Populasi dan sampel penelitian 4: Ukuran sampel rumus Slovin.”* (Tatangmanguny.wordpress.com.).
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Semarang. Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip dan Amstrong, Gary. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid 2. Edisi Kedelapan. Alih Bahasa oleh Damos Sihombing, MBA. Jakarta. Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta. Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Keduabelas. Jakarta. Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2. Edisi Keduabelas. Penerbit PT Macanan Jaya Cemerlang.
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta. Penerbit PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Nisfiannor. 2009. *Pendekatan Statistika Modern untuk Ilmu Sosial*. Jakarta. Penerbit Salemba Humanika.

Sigiyono. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*. Cetakan Keempat.
Bandung. Penerbit Alfabetha.

Tjiptono, Fandy dan Chandra, G. 2005. *Service, Quality, & Satisfaction*.
Yogyakarta. Penerbit Andi.

Tjiptono, Fandy. 1997. *Total Quality Service*. Yogyakarta Penerbit Andi Offset.

